

カスタマーハラスメントに対する基本方針

TRUCK-ONE グループ（以下「当社グループ」といいます。）は、「人と環境との調和」という企業理念のもと、お客様、取引先の皆様との信頼関係を大切に、誠実で質の高いサービスの提供に努めています。

一方で、従業員に対する暴言、脅迫、過度な要求その他の著しい迷惑行為が発生した場合、従業員の尊厳や安全を守り、健全な職場環境を確保するため、当社グループとして適切に対応する必要があります。

当社グループは、お客様からの正当なご意見・ご要望・苦情等には真摯に耳を傾け、サービスの改善につなげてまいります。

その一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、従業員を守るため、毅然とした対応を行います。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを、お客様、取引先その他の関係者からの要求・言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものと定義します。

なお、正当なご意見、ご指摘、苦情、改善要望等を申し出ること自体をカスタマーハラスメントとするものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当すると考える行為

以下のような行為が確認された場合、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

- ・ 暴力、身体的な危害を加える行為
- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 脅迫、恫喝、威圧的な言動
- ・ 従業員に対する土下座その他の過度な謝罪の要求
- ・ 正当な理由のない金銭、値引き、無償修理、無償サービス等の要求
- ・ 契約内容、保証内容その他の合理的な範囲を超える要求
- ・ 同一または類似の要求を過度に繰り返す行為
- ・ 長時間にわたる電話、面談その他による従業員の拘束
- ・ 正当な理由なく、従業員個人の氏名、住所、電話番号等の個人情報の開示を求める行為
- ・ 従業員やその家族等への危害を示唆する行為
- ・ 店舗、営業所、整備工場その他の施設への居座り、退去要求への不応
- ・ 車両、設備、商品その他の会社財産を故意に損壊する行為
- ・ SNS、インターネット等への投稿を示唆するなどして不当な要求を行う行為

- ・ 従業員に対する性的、差別的その他人格を侵害する言動
- ・ その他、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動

上記は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限られるものではありません。

3. 当社グループの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員の安全と就業環境を守るため、以下のような対応を行う場合があります。

- ・ 対応の中止、または以後の対応方法の変更
- ・ 来訪や連絡の制限
- ・ 必要に応じて今後の取引・サービス提供等をお断りする
- ・ 弁護士その他の専門機関へ相談する
- ・ 暴力、脅迫、器物損壊、不退去その他犯罪行為に該当するおそれがある場合、警察等の関係機関へ相談・通報する

なお、カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、要求の内容、言動の態様、頻度、継続時間、従業員への影響等を総合的に勘案して判断します。

4. お客様へのお願い

当社グループは、お客様からいただくご意見・ご要望を、より良い商品・サービスを提供するための重要な情報として受け止めています。

中古トラックの販売、レンタル、整備等において、車両の状態、修理、保証、契約内容等についてご不明な点やご不満がございましたら、まずは担当者または当社グループのお問い合わせ窓口までお申し出ください。

当社グループは、いただいたご意見等について、事実関係を確認したうえで、誠実かつ適切に対応いたします。

その際、従業員に対する暴力、暴言、脅迫、過度な要求その他の迷惑行為はお控えくださいますよう、お願い申し上げます。

お客様と従業員が互いに尊重し合える関係を築くことが、より良いサービスの提供につながるものと考えています。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

株式会社 TRUCK-ONE
SUN AUTO 株式会社
株式会社 T L G
丸 進 運 油 株式会社